Passeport de formation

PLAN D'ACTION PERSONNEL

Une formation **asb**TRAINING pour

autodistribution

Vendre & fidéliser en magasin

Mode d'emploi

Ce passeport n'est pas une synthèse théorique, c'est un outil de travail au quotidien.

Gardez-le en poche en permanence, et cochez vos priorités du moment pour piloter votre action au quotidien.

Bonnes ventes !

Une formation asbTRAINING pour autodistribution

1. Les missions du vendeur en magasin

Une formation asb TRAINING pour autodistribution

Si l'entreprise était une voiture,

où seraient les vendeurs en magasin ?

Comme les roues d'une voiture,
les vendeurs, c'est ce qui permet
à l'entreprise de coller au terrain

Et comme les roues d'une voiture,
ils sont indispensables, ils sont nombreux,
et ils sont à la fois indépendants et solidaires

Mes missions

Vendeur conseil

Cochez au crayon les missions sur lesquelles vous voulez progresser en priorité

- ❑ **Entretenir** le magasin et la zone d'accueil
  Propreté, rangement, sécurité, éclairage
- ❑ **Accueillir** les clients
  Le SMS, la position +/+, les 3x20, le SBAM+
- ❑ **Conseiller**
  mitto iuris dictionem in libera civitate contra leges
- ❑ **Vendre en volume**
  senatusque consulta; caedes relinquo; libidines
- ❑ **Vendre en valeur** (compléments)
  praetereo, quarum acerbissimum extat indicium et
- ❑ **Fidéliser**
  Excitavit hic ardor milites per municipia
- ❑ **Contribuer** à l'équipe et au magasin
  plurima, quae isdem conterminant
- ❑ **Représenter** le magasin et l'enseigne
  uperabatur ingenti, quae nata et educata inter

2. Etat d'esprit client

Une formation asbTRAINING pour autodistribution

Envoyez le bon message !

Cochez au crayon vos priorités de progrès

❑ **Un Sourire**
C'est le premier contact visuel et c'est ce que le client retiendra quand il vous quittera. C'est le réflexe le plus simple et le plus économique pour désamorcer les conflits.

❑ **Un Mot**
C'est accorder au client l'attention qui lui faut: prendre le temps de lui donner une explication simple et dans des termes qu'il comprend. C'est aussi un mot aimable quand il arrive et quand il repart.

❑ **Un Service**
C'est aller au-delà de la demande formulée: rendre un service à chaque visite. C'est aussi s'intéresser à tous les clients, acheteurs comme prescripteurs, et se mettre à leur service pour les fidéliser.

Face à face et téléphone

Cochez au crayon vos priorités de progrès

❑ **Position de vie +/+**
Vous êtes au même niveau que votre client !

❑ **3x20**
20 secondes, 20 mots, 20 gestes

❑ **SBAMS+**
- Sourire
- Bonjour
- Au revoir
- Merci
- Salutations

+Articuler avec une voix claire
+Se tenir droit et bien assis
+Vérifier périodiquement sa tenue

Etes-vous prêt ?

Vérifiez que votre surface de vente est prête aussi !

- ❑ Hoc inmaturo interitu ipse quoque sui
- ❑ Ono anno atque vicensimo cum
- ❑ Cos in Massa Veternensi, patre Constanti
- ❑ Haec igitur Epicuri non probo, inquam
- ❑ Quas qui tenent, eruditi appellantur aut ne
- ❑ Accenderat super his incitatum propositum ad
- ❑ obtendi prodiderat a militibus obscurissimis

3. Les étapes de la vente

Une formation asbTRAINING pour autodistribution

1. Comprendre

Quelles sont vos priorités pour progresser ?

❑ Ecouter

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa Veternensi, patre Constantio Constantini fratre

❑ Questionner

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa Veternensi, patre Constantio Constantini fratre

❑ Reformuler

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa Veternensi, patre Constantio Constantini fratre

2. Convaincre

Quelles sont vos priorités pour progresser ?

❑ Argumenter en C.A.B.

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa Veternensi, patre Constantio Constantini fratre

❑ Faits, opinions et sentiments

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa Veternensi, patre Constantio Constantini fratre

❑ Chercher le grain de vérité

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa Veternensi, patre Constantio Constantini fratre

3. Conclure

Quelles sont vos priorités pour progresser ?

- ❑ **Questions d'engagement**
  oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum
- ❑ **Silence**
  oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum
- ❑ **Techniques de conclusion**
  oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa
- ❑ **Ventes complémentaires**
  oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus

4.
6 situations type qui font 90% des contacts client

Une formation asbTRAINING pour autodistribution

1. Il sait

Le client sait ce qu'il veut

Comment le conseiller et vendre en valeur en 3 étapes ?

1. Ecouter et questionner

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa Veternensi, patre

2. Conseiller

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

3. Vendre en valeur

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio imperasset. natus apud Tuscos in Massa Veternensi, patre Constantio Constantini fratre

2. Il ne sait pas

Le client ne sait pas ce qu'il veut,
il vient pour des conseils

Comment l'orienter, vendre et fidéliser en 4 étapes ?

1. In tuto iam locata

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

2. emisit in publicum

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

3. Nihil morati post

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

4. Nihil morati post

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit

3. Il réclame

Le client vient pour une réclamation

Comment la transformer en sur-satisfaction en 5 étapes ?

1. **In tuto iam locata**
   oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e
2. **emisit in publicum**
   oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio
3. **Nihil morati post**
   oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio
4. **Nihil morati post**
   oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit
5. **Nihil morati post**
   gnem memoriam turpitudinis et paene ad iustum

4. Il s'impatiente

Le client s'impatiente

Comment profiter du temps d'attente
pour vendre en volume et en valeur en 3 étapes ?

1. **In tuto iam locata**
   oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio
2. **emisit in publicum**
   oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio
3. **Nihil morati post**
   oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

5. Pas sa pièce

Le magasin n'a pas sa pièce

Comment conclure la vente en 3 étapes ?

1. In tuto iam locata

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

2. emisit in publicum

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

3. Nihil morati post

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

6. Tous ensemble

Les clients arrivent tous ensemble

Comment les orienter sans les impatienter en 3 étapes ?

1. In tuto iam locata

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

2. emisit in publicum

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

3. Nihil morati post

oc inmaturo interitu ipse quoque sui pertaesus excessit e vita aetatis nono anno atque vicensimo cum quadriennio

5.
Et moi ?
Où j'en suis ?

Une formation asbTRAINING pour
autodistribution

Je m'évalue

avec mon manager

Débute Connaît mais n'applique pas encore

Pratique Applique ponctuellement ou partiellement

Maîtrise Applique systématiquement

Contribue Aide les autres et innove

1. Mes missions	D	P	M	C
Entretenir: magasin & zone d'accueil				
Accueillir les clients				
Conseiller				
Vendre en volume				
Vendre en valeur (compléments)				
Fidéliser				
Contribuer à l'équipe et au magasin				
Représenter le magasin et l'enseigne				

2. Ma posture	D	P	M	C
Un Sourire				
Un Mot				
Un Service				
Position de vie +/+				
SBAMS+				
Check-List du matin				

©asbTRAINING 2015 - asbgroup.fr

3. Mes ventes	D	P	M	C
1. Comprendre				
Ecouter				
Questionner				
Reformuler				
2. Convaincre				
Argumenter en CAB				
Parler en faits & opinions				
Chercher le grain de vérité				
3. Conclure				
Les questions d'engagement				
Le silence				
Les techniques de conclusion				
Les ventes complémentaires				

4. Mes 6 situations clé	D	P	M	C
1. Celui qui sait				
2. Celui qui ne sait pas				
3. Celui qui réclame				
4. Celui qui s'impatiente				
5. Celui qui n'a pas sa pièce				
6. Ceux qui arrivent tous ensemble				

Je progresse

avec mon manager

Mes coachings: quelles actions?	Date

Mes coachings: quelles actions?	Date

Je me forme

avec mon entreprise

Mes formations	Date

©asbTRAINING 2015 - asbgroup.fr

asbTRAINING est un centre de formation continue, spécialisé en formation comportementale.
Sa pédagogie s'appuie sur des vidéos de mises en situation avec comédiens pour illustrer la bonne ou la mauvaise attitude.
Visionnez gratuitement +de 600 vidéos sur www.asbgroup.fr

Prénom, Nom & date de la formation initiale

Une formation asbTRAINING.fr pour Auto Distribution

Modèle déposé ISBN 9782363790202 Juin 2015 ©asbTRAINING - asbgroup.fr